



**UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO - UEMA
OUVIDORIA**

**OUVIDORIA
RELATÓRIO ANUAL 2022**

2023

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	1
2. BASE LEGAL.....	1
2.3 Atuação da Ouvidoria	2
3. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO....	2
4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA.....	3
5 SISTEMA OUVIDORIA (SigUema)	4
5.1 Dados Estatísticos Mensais do Sistema Ouvidoria/SigUema.....	4
5.2 Usuários mais frequentes no módulo de Ouvidoria-SigUema	5
6 SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO MARANHÃO (e-Ouv).....	7
6.1 Demandas recepcionadas no canal e-Ouv por tipo de manifestação	7
7 SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC).....	8
7.1 Pedidos de informação cadastrados na plataforma e-SIC	8
8. METAS DA OUVIDORIA PARA O ANO DE 2023.....	9
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9

1. APRESENTAÇÃO

O relatório anual tem como principal objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão - Uema, de acordo com o controle de dados dos sistemas utilizados para registro das demandas dos usuários, no decorrer do ano de 2022.

Os sistemas utilizados pela Ouvidoria da Uema para registro dos dados dos usuários são: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão (e-OUV); Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC); Módulo de Ouvidoria-Siguema.

2. BASE LEGAL

As ouvidorias públicas federais e estaduais funcionam como um instrumento institucional da democracia participativa, de forma a melhorar os serviços públicos oferecidos à sociedade.

A Ouvidoria da Instituição desenvolve seu trabalho pautado nas normas que estabelece a Lei Federal nº 13.460/2017, sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços da Administração Pública.

A Ouvidoria da Uema é uma unidade de assessoramento direto ao Reitor, nos termos da Lei nº 11.371, de 10 de dezembro de 2020, atuando como um canal facilitador da comunicação entre a sociedade e os diversos setores da Universidade Estadual do Maranhão - Uema.

O Conselho Universitário - Consun, levando em consideração a Lei Federal nº 10.689/2004, assim como o Decreto nº 4.785/2003, que regulamenta a criação das ouvidorias nos órgãos públicos, aprovou a Resolução nº 890/2015, que institui a Ouvidoria no âmbito da Uema, com a finalidade de oferecer serviços com padrão de qualidade e transparência aos cidadãos maranhense.

2.3 Atuação da Ouvidoria

As principais atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria deste órgão foram direcionamento das reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios à gestão e a serviços, sempre pautados na Resolução nº 890/2015 - Consun/Uema, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria na Instituição. Os meios de comunicação utilizados para registro das demandas foram as plataformas e-Ouv, e-Sic e Siguema, assim como atendimento presencial. O Ouvidor acompanhava as demandas de forma a facilitar a solução dos conflitos e cumprir os prazos determinados em Lei.

A equipe da Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão - Uema em 2022 estava composta pelo Ouvidor, uma secretária, uma servidora e uma estagiária, conforme abaixo:

Hailton Rógeris Cunha dos Reis – Chefe de Ouvidoria

Bruna Medeiros dos Reis - Secretária

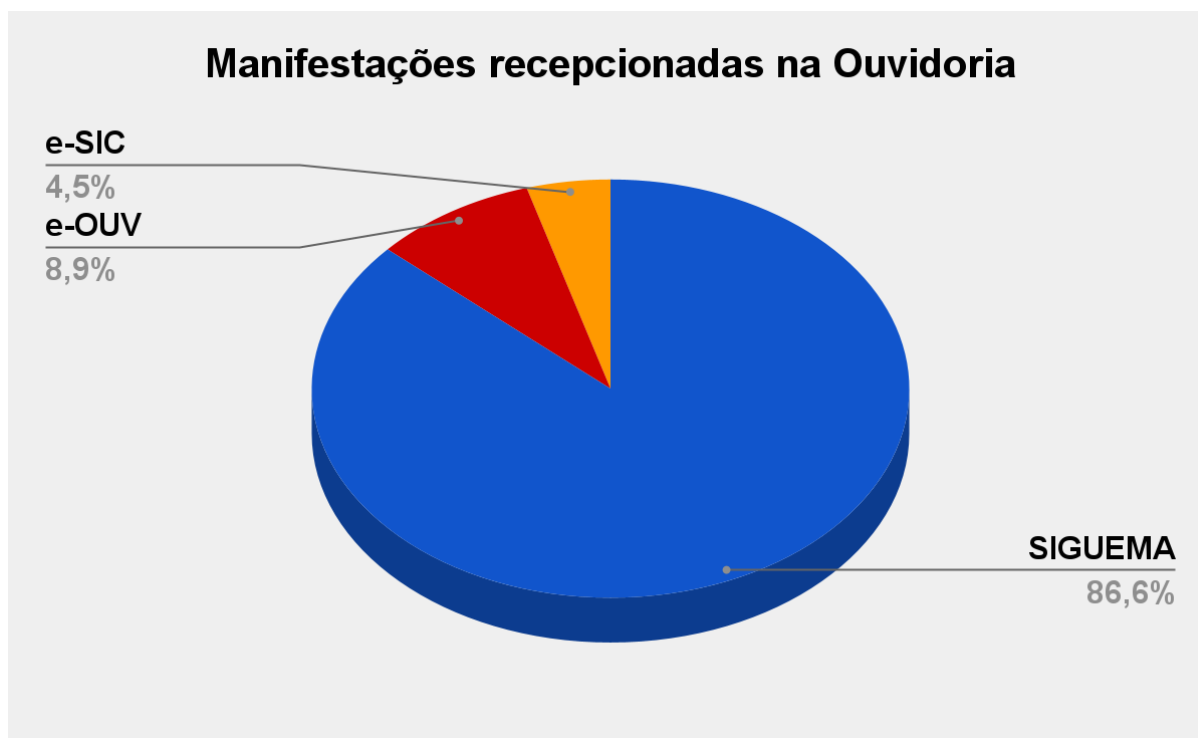
Shirlen Caroline Rabelo Cabral - Servidora

Isadora Rosália Viana Campos da Silva – Estagiária

Vale ressaltar que, por força da Portaria nº 784/2022- GR/Uema, de 1º de dezembro de 2022, o professor doutor Gilson Martins Mendonça, ID: 00006723/1, foi designado para responder pela função de Chefe da Ouvidoria da Universidade Estadual do Maranhão - Uema, no período de 1º a 31 de dezembro de 2022.

3. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 562 (quinhentas e sessenta e duas) manifestações e 25 (vinte e cinco) pedidos de informação cadastrados na plataforma eletrônica do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic). Do total de 562 (quinhentas e sessenta e duas) manifestações cadastradas, 488 (quatrocentos e oitenta e oito) foram recebidas no módulo de Ouvidoria no SigUema e 49 (quarenta e nove) foram cadastradas no canal de Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Maranhão (e-Ouv).



Fonte: Ouvidoria-Uema, 2022

4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria trabalha com três canais específicos que são: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Maranhão (e-Ouv), Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic) e Módulo de Ouvidoria/SigUema.

Todos os canais possuem funcionamento ativo, porém o módulo de Ouvidoria/SigUema se destaca por ser o canal com o maior número de demandas cadastradas no setor. Além do SigUema, também são recebidas manifestações dos sistemas e-Ouv e e-Sic, ambos ligados às esferas Estadual e Federal, que exigem maior atenção quanto aos prazos de respostas pré-estabelecidos que variam entre 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias (e-SIC - Lei nº 12.527/2011), e 30 (trinta) dias, prazo que pode ser prorrogado por igual período, de acordo com a Lei nº 13.460/2017(e-Ouv).

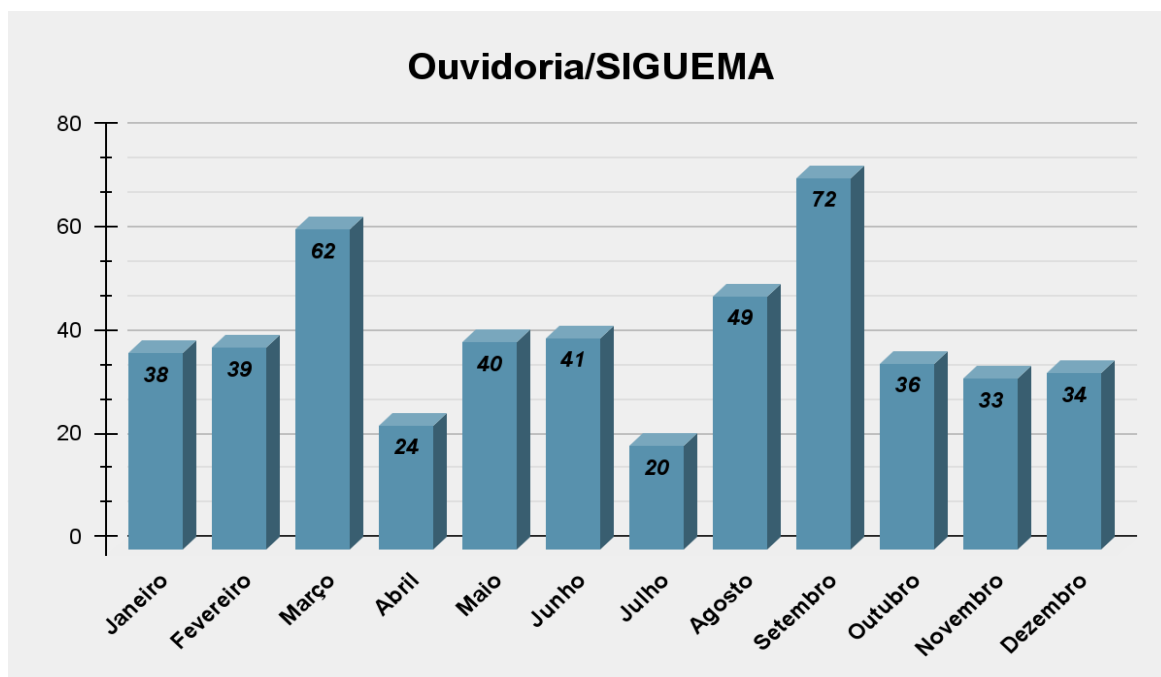
No que tange ao público, as manifestações são cadastradas por discentes, docentes, comunidade administrativa e comunidade externa à universidade. Desses, destacam-se o público discente e a comunidade externa, em relação à maior participação ativa nos canais da Ouvidoria.

5 SISTEMA OUVIDORIA (SigUema)

O módulo da Ouvidoria no SigUema, foi introduzido no mês de novembro de 2019, em parceria com a Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC/Proinfra), com a finalidade de facilitar o registro de manifestações da comunidade universitária e do público externo. Antes do sistema, a Ouvidoria fazia o uso do e-mail institucional para o recebimento das manifestações cadastradas por meio de um formulário eletrônico.

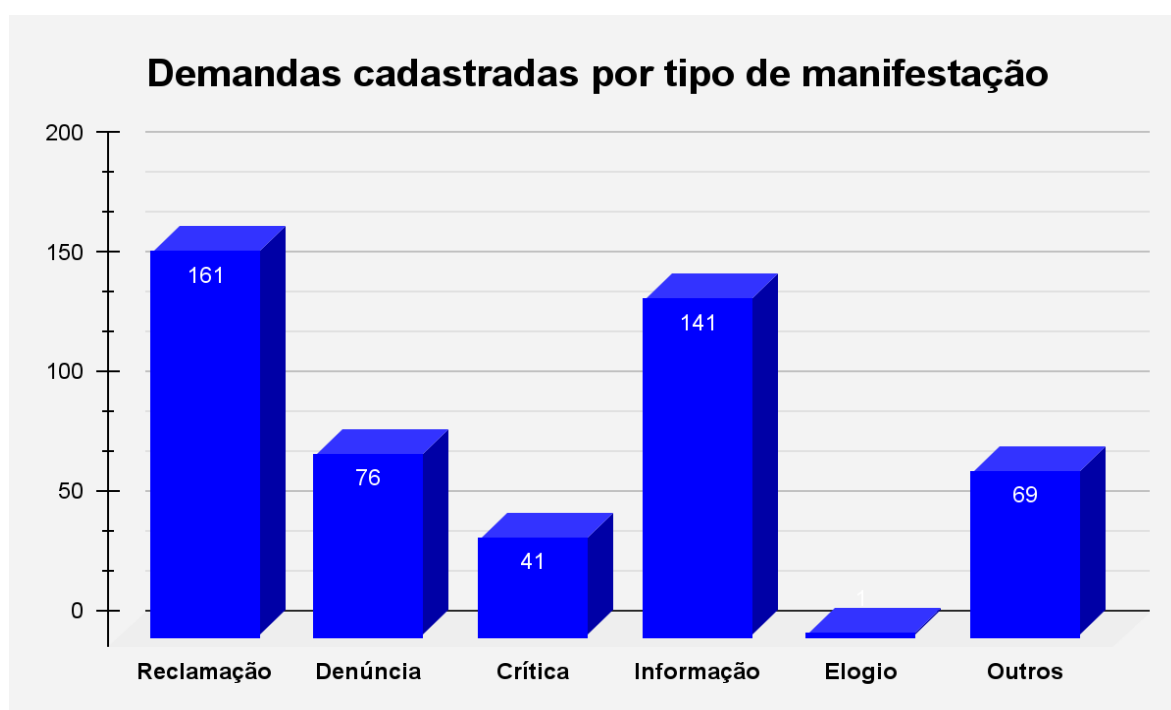
5.1 Dados Estatísticos Mensais do Sistema Ouvidoria/SigUema

O módulo de Ouvidoria-Siguema é o canal com maior quantidade de manifestações cadastradas. Foram cadastradas no sistema um total de 488 (quatrocentos e oitenta e oito) manifestações distribuídas entre reclamação, informação, denúncia, crítica, elogio e outros. Os gráficos abaixo demonstram o quantitativo de demandas recepcionadas mensalmente e o quantitativo de demandas cadastradas por tipo de manifestação.



Fonte: Ouvidoria-Uema, 2022

No que se refere aos tipos de manifestações cadastradas no sistema Siguema, são destacados os pedidos de informações cujos assuntos variam de processo de matrícula em disciplinas e cursos pela plataforma Eskada, à emissão de documentações, datas de eventos e editais. Já as reclamações são relacionadas a pagamentos de bolsas, processos de editais e resultados, processos de revalidação de diplomas, contatos telefônicos indisponíveis e conduta de servidores. Esses dois tipos de manifestações são os que mais se destacam no sistema.

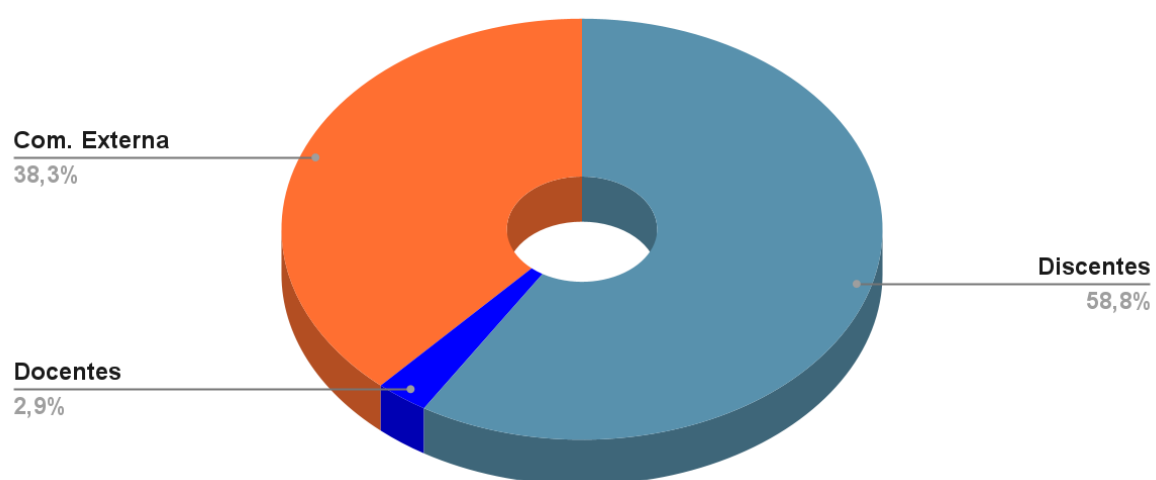


Fonte: Ouvidoria-Uema, 2022.

5.2 Usuários mais frequentes no módulo de Ouvidoria-SigUema

Conforme demonstrado no gráfico a seguir, os usuários mais frequentes no módulo de Ouvidoria-SigUema pertencem à comunidade discente, possuindo um quantitativo de 287 (duzentos e oitenta e sete) manifestações cadastradas, o que corresponde a porcentagem de 58,8% (cinquenta e oito vírgula oito por cento). Em seguida temos a comunidade externa com 187 (cento e oitenta e sete) manifestações cadastradas, 38,2% (trinta e oito vírgula dois por cento) e por fim, a comunidade docente com 14 (catorze) manifestações cadastradas, correspondendo a 2,9%.

Quantitativo anual de usuários que utilizaram a plataforma



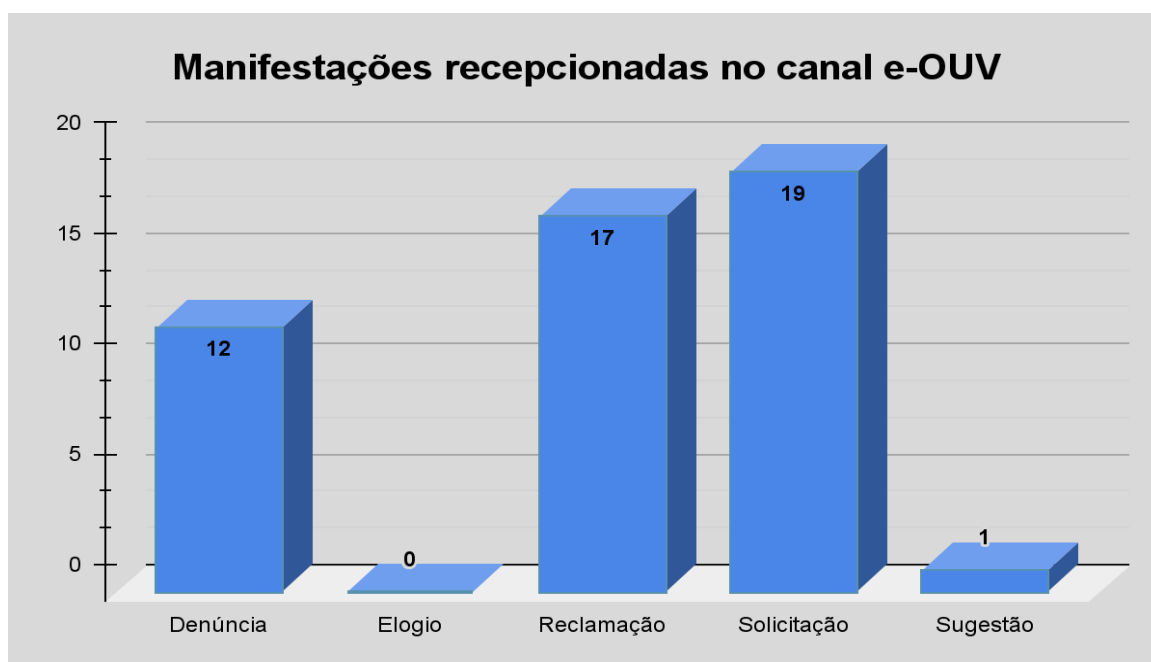
Fonte: Ouvidoria-Uema, 2022.

6 SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO MARANHÃO (e-Ouv)

O e-Ouv é a segunda plataforma mais utilizada pela Ouvidoria da Uema. O sistema foi desenvolvido pela Controladoria Geral da União e pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle. Diversos órgãos utilizam a plataforma para recebimento de manifestações como denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio. O sistema é monitorado pela Ouvidoria Geral do Estado do Maranhão, e possui o prazo de 30 (trinta) dias para resposta, conforme art. 16 da Lei nº 13.460/2017. Este prazo poderá ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa. No ano de 2022, a Ouvidoria recebeu 49 (quarenta e nove) manifestações cadastradas na plataforma e-Ouv.

6.1 Demandas recepcionadas no canal e-Ouv por tipo de manifestação

O gráfico abaixo demonstra o quantitativo de manifestações recepcionadas na plataforma e-Ouv. As manifestações mais recorrentes no setor são respectivamente solicitações, reclamações e denúncias.



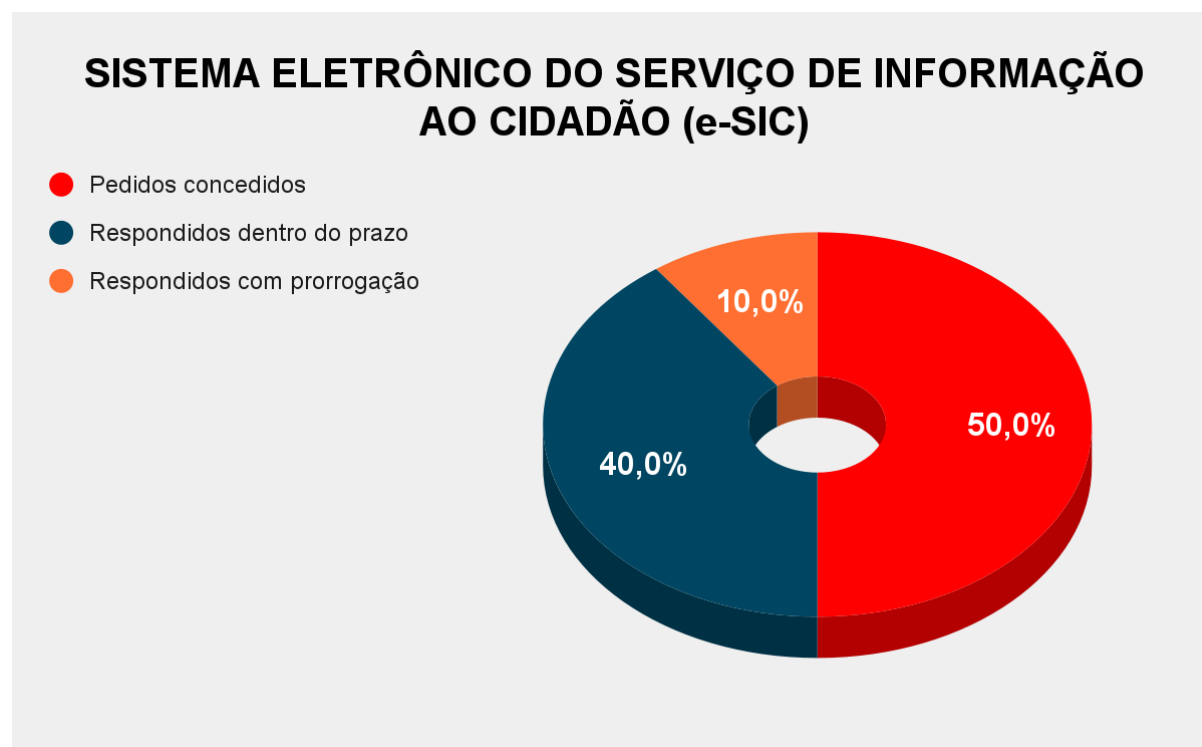
Fonte: Ouvidoria-Uema, 2022

7 SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic) é a plataforma com menor atividade, tendo um registro de 25 (vinte e cinco) pedidos cadastrados e atendidos. A plataforma possibilita o cadastro de solicitações de informações de pessoas físicas ou jurídicas, além disso o sistema é regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e possui prazos pré-estabelecidos de 20 (vinte) dias para resposta ao solicitante, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez dias), mediante justificativa.

7.1 Pedidos de informação cadastrados na plataforma e-SIC

A Ouvidoria recebeu durante o ano de 2022 um total de 25 (vinte e cinco) pedidos de informações. Desse total, 20 (vinte) pedidos foram concedidos dentro do prazo e 5 (cinco) foram respondidos no prazo de prorrogação.



8. METAS DA OUVIDORIA PARA O ANO DE 2023

Com o intuito de melhorar o acesso aos serviços oferecidos pela Universidade Estadual do Maranhão, a Ouvidoria sugere a criação da Carta de Serviços da Instituição.

A atual gestão sugere, também, a criação de um cartão virtual e atualização da página na internet, de forma a facilitar o acesso aos canais de atendimento ao setor, tanto pelo público interno, quanto pelo público externo, facilitando ao cidadão registrar sua demanda de forma mais rápida e fácil.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este documento, a Ouvidoria da Uema procura demonstrar o desempenho de suas atividades com a entrega à Administração Superior do seu Relatório Anual 2022, bem como disposição na página oficial da Universidade na internet, de forma a tornar público o trabalho desenvolvido no decorrer daquele ano, assim como as sugestões de melhorias a ser colocadas em prática no ano de 2023.

Observa-se que alguns setores foram mais demandados no ano, em comparação com outros. Importante ressaltar que todos os gestores trabalharam em conjunto, de forma a alcançar os objetivos esperados pela sociedade acadêmica, e também pelo público externo.

A Uema, em constante busca pela melhoria, tem prestado serviços à comunidade interna e externa sempre pautada na legalidade, na impessoalidade, na moralidade, na publicidade e na eficiência, princípios presentes em nosso ordenamento jurídico. O objetivo desta Ouvidoria, portanto, é alcançar a excelência no serviço oferecido ao público, de forma a garantir o direito dos cidadãos de ter acesso às informações de interesse público e particular, de acordo com Constituição Federal e as leis e decretos que regulamentam o direito à informação.